

BAB I

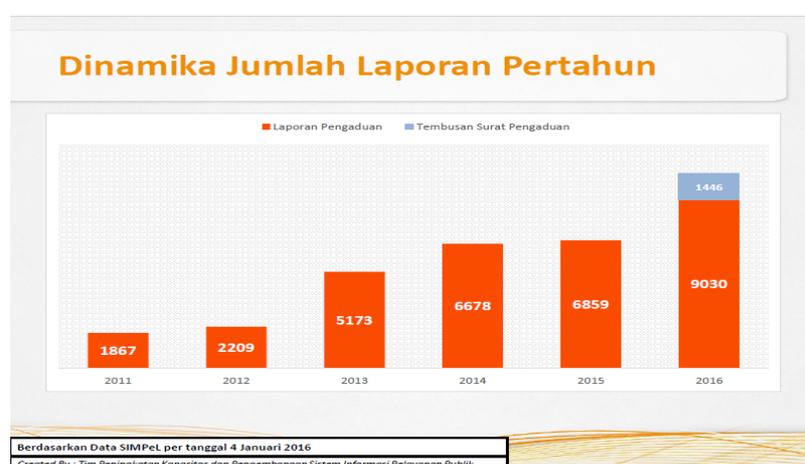
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sebagai contoh, dapat dilihat pada proses kelahiran seorang bayi. Ketika sang bayi lahir, dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan dari ibunya bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan (Sinambela et al., 2014: 3)

Landasan pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat, daerah. Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi hak sipil sebagai warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang memuaskan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Pemerintah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab dalam menentukan standar pelayanan, akan tetapi pelayanan publik masih saja menjadi sorotan, hal ini ditandai dengan banyaknya keluhan yang disampaikan melalui media massa, ataupun laporan yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik oleh penyelenggara negara baik pusat ataupun daerah.



Gambar 1.1
Jumlah Laporan Tahunan
Sumber : www.ombudsman.go.id

Banyaknya pengaduan yang disampaikan menggambarkan betapa masyarakat ingin turut berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tentu saja penyelenggara akan mengetahui apa saja kekurangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan publik. Ketika kelemahan dan kekurangan tersebut sudah bisa diatasi pada akhirnya pelayanan publik yang diberikan akan semakin berkualitas.

Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat.

Oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif, serta lebih efisien (Sinambela et al., 2014: 4).

Teknologi informasi dan komunikasi merupakan bentuk perkembangan jaman, seluruh manusia di muka bumi dipaksa untuk membuka mata pada perubahan teknologi yang sedemikian cepat dan mempengaruhi segala aspek kehidupan termasuk pelayanan publik. Hampir semua negara maju di Amerika dan Eropa mengandalkan teknologi komunikasi dan informasi, proses layanan publik dapat diakses oleh seluruh warga negara dengan cepat, dimanapun, sistem layanan tersebut dikenal dengan istilah *e-government*. Hadirnya teknologi informasi dalam paradigma *e-government* dapat memberikan kemudahan serta memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi ataupun komunikasi secara interaktif. Dalam hal ini kualitas dan produktifitas menjadi sangat penting bagi masyarakat. Kemudahan aksesibilitas informasi tanpa ruang dan waktu tersebut dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas serta mengatasi permasalahan pembangunan secara inovatif, karena segala aktivitas birokrasi harus dapat diketahui publik secara luas. Badan publik harus mampu memberikan akses dan menyediakan informasi bagi masyarakat baik diminta ataupun tidak (Mulyadi, 2016: 243).

Penerapan *e-government* tidak membutuhkan penyelenggara negara yang banyak melainkan sedikit tapi handal, memenuhi prinsip efektifitas dan efisiensi dalam menjalankan tugasnya, inilah salah satu tantangan pemerintah daerah saat

ini dan masa mendatang. Pelayanan publik yang memiliki antrian panjang, lama diminimalisir melalui pemanfaatan *e-government* menjadi lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. *E-government* menawarkan pelayanan publik yang bisa diakses secara 24 jam, kapanpun, dan darimanapun, *e-government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face to face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien baik dari segi waktu maupun biaya. Memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik, pemanfaatan *gadget* berupa telepon genggam dapat dioptimalkan melalui adanya aplikasi yang mampu menyentuh masyarakat langsung dalam tiap genggam.

Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik, layanan publik berbasis *e-government* juga dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan oleh pemerintah, memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi (Mulyadi, 2016: 244).

E-government mulai diperkenalkan dalam instansi publik menjelang akhir abad ke 20, teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi publik dimulai sejak dikeluarkan Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2001 tentang Telekomunikasi Media dan Informatika yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya dikeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003

tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-government*.

Pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintahan daerah mendorong terwujudnya *e-government*, yaitu optimalisasi fungsi-fungsi pelayanan publik dan koordinasi inter dan intra badan-badan pemerintahan. *E-government* sebagai inovasi yang berkelanjutan dalam penyediaan pelayanan publik, partisipasi warga negara, dan pemerintahan melalui transformasi hubungan *internal* dan *eksternal* dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi khususnya internet. Melalui pemanfaatan teknologi informasi tersebut, mampu menghadirkan efisiensi dan juga efektivitas dalam penyediaan pelayanan publik serta pemerintahan yang transparan dan akuntabel (Rinaldi & Yuardani, 2015: 104).

Survei yang dilakukan PBB pada tahun 2016 menemukan 193 negara yang telah menempatkan inisiatif *e-government* dan aplikasi teknologi untuk masyarakat dalam rangka meningkatkan efisiensi sektor publik dan melangsingkan struktur pemerintah untuk mendukung pembangunan berkelanjutan. **Indonesia** sebagai negara yang sedang membangun *e-government* berada di **peringkat 116 dari 193 negara**, turun sepuluh peringkat dari tahun 2014 berdasarkan survei yang sama. Negara Asia Tenggara lain, seperti **Malaysia** berada di **peringkat 60**, **Filipina peringkat 71** dan **Brunai Darussalam peringkat 83**. Untuk posisi lima besar berturut-turut diduduki oleh **Inggris, Australia, Republik Korea, Singapura dan Finlandia**.

Pelayanan publik melalui kontak langsung akan sulit dihindari adanya perlakuan khusus yang berdampak pada penyimpangan terhadap ketentuan administrasi, sebagaimana dicontohkan, ketika seorang warga masyarakat yang datang kebetulan adalah keluarga dekat atau orang yang memiliki kedudukan orang yang penting di daerah itu, maka secara otomatis pelayanan publik akan memberikan perlakuan khusus terhadap warga semacam ini, apakah dengan memberikan prioritas untuk dilayani, atau bahkan sampai kepada pengabaian persyaratan yang semestinya harus dipenuhi. Tindakan seperti ini tentunya akan berdampak kepada terciptanya pelayanan yang diskriminatif yang dapat memicu rasa ketidakadilan masyarakat.

Salah satu entitas pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat adalah kecamatan. Sebagai sub sistem pemerintahan di Indonesia, kecamatan mempunyai kedudukan yang cukup strategis dan memainkan peran fungsional dalam praktik pelayanan dan administrasi pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan. Dengan kata lain kecamatan merupakan ujung tombak dan barometer penyelenggaraan pelayanan publik, serta sebagai etalase penyelenggaraan pemerintah daerah.

Pada tanggal 15 Januari 2010, Kementrian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 pasal 3 mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor pelayanan terpadu kabupaten/kota. Tentunya kecamatan sebagai simpul pelayanan harus berorientasi kepada masyarakat. Melalui *e-government* kecamatan sebagai simpul pelayanan dapat mengoptimalkan pelayanannya, *e-*

government yang mana artinya penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah. Untuk mendukung Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 dan Visi Misi Walikota dan Wakil Walikota Batam tentang penerapan *e-government*, Badan Komunikasi dan Informatika Kota Batam bersama Kecamatan Lubuk Baja membangun Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan yang dapat digunakan disemua Kecamatan Kota Batam.

Camat Lubuk Baja Herman Rozie, S.STP., M.Si mengatakan, sesuai dengan visi dan misi Walikota dan Wakil Walikota Batam Bapak Rudi dan Bapak Amsakar bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik, bersih, transparan, akuntabel dan mengayomi, dengan melakukan peningkatan peran RT dan RW dalam pelayanan masyarakat maka Kecamatan Lubuk Baja memberikan perubahan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem *online* yang disebut dengan APOK (Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan). Adapun jenis pelayanan *online* ini sampai saat ini terbagi lima yaitu pelayanan kartu pencari kerja, domisilli usaha, domisili sekretariat, surat keterangan catatan kepolisian, tanda daftar usaha pariwisata. Aplikasi yang dapat diakses melalui alat elektronik lebih singkat waktu, tenaga, dan biaya akan membantu masyarakat khususnya Batam sebagai kota industri yang mana tingkat kesibukan masyarakat lebih tinggi dibanding dengan kota yang bukan industri. Namun penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan sebagaimana fungsinya untuk meningkatkan pelayanan administratif tidak akan mudah tercapai jika sumber daya dari penyelenggara pelayanan dan masyarakat masih banyak ditemukan kendala seperti hasil penelitian (Aprilia, Wijaya, & Suryadi, 2014: 134) menunjukkan

bahwa masyarakat yang sudah berumur dengan pendidikan rendah belum biasa menggunakan piranti elektronik, belum ada interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat, dan belum digunakannya *website* pemerintah Kabupaten Jombang sebagai *e-service*. Hasil penelitian (Junaidi, 2015: 181) penggunaan *e-government* masih sebagai sarana pendukung untuk melakukan untuk menyelesaikan proses berkas pelayanan, dikarenakan tingkat sumber daya manusia pegawai belum mencukupi baik dari segi jumlah pegawai yang ada maupun kompetensi sesuai bidang tugas.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Kecamatan Lubuk Baja)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Bagaimana penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Baja ?
- b) Apakah kendala dalam penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan di Kecamatan Lubuk Baja ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik.
- b) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kendala pada penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ditetapkan, maka studi ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang baik secara akademis maupun praktis, adapun manfaat sederhana yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

- a) Manfaat akademis, melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi terhadap administrasi publik, khususnya penerapan *e-government* dan pelayanan publik yang berkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik.
- b) Manfaat praktis, bagi instansi kecamatan: melalui penelitian ini diharapkan akan lebih meningkatkan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab penyelenggara.

Manfaat bagi masyarakat: melalui penelitian ini diharapkan memberi pengetahuan tentang Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan baik itu mengenai prosedur pengguna dan manfaat penggunaan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan